

Styrk dialogen

En guide til god dialog med dine kalveleverandører

Forord

Formålet med dette hæfte er at inspirere slagtekalveproducenten til at få en god og konstruktiv dialog med sine leverandører og samarbejdspartnere. Med guiden får du en forklaring på, hvorfor det kan være svært at kommunikere sine ønsker og krav – og du får inspiration til, hvordan du kan gøre det.

Hvorfor er det så svært

Når vi er usikre på, hvad der vil komme ud af en samtale, er den nemmeste løsning at forholde sig passivt og lade være med at starte den. Det kan fx være svært at få sagt, hvilke ønsker eller krav man har til en samarbejdspartner – og så lader man være. Man får ikke sagt det, man gerne vil, fordi man er bange for reaktionen. Hvad stiller man fx op, hvis kalveleverandøren ikke længere ønsker at levere kalve? I stedet vælger vi at gå på kompromis med vores egne ønsker, og slår det hen med "Vi må bare få det bedste ud af det".

Når vi ikke får sagt det, vi gerne vil, skyldes det en indbygget angst for

- at blive anset for vanskelig
- ikke at få det, vi har behov for – fx kalve
- at ødelægge forholdet til modparten – fx leverandøren

Når vi frygter konfrontation, så går vi ofte på kompromis og kommer med forskellige undskyldninger for at tilsidesætte egne ønsker. Et eksempelvis kan være hvorfor leverandøren kommer med dårlige kalve. Det er en klassisk undvige-adfærd, vi som mennesker benytter os af for at undgå den svære samtale.

Men hvad nu hvis den svære samtale slet ikke behøver at være så svær?

Sådan får du sagt det svære på den gode måde

Vælg det rette tidspunkt

Undgå fristelsen til impulsivt at sige ting uden at tage hensyn til, om timingen er god. Ideelt set skal du vælge et tidspunkt, hvor du har mulighed for at forberede dig på, hvad du vil sige, og hvordan du vil sige det. Du kan fremlægge dine ønsker på et fælles leverandørmøde, eller du kan aftale med den enkelte leverandør, at I mødes for at gennemgå produktionsresultaterne for hans kalve.

Vær direkte og 'gå efter bolden'

Nogle gange bliver vi vævende og uklare, fordi vi gerne vil være venlige. Men så bliver budskabet uklart. Derfor - vær tydelig og bed om præcis det, du ønsker. Forklar klart og enkelt, hvilke krav du har til kalvene og hvorfor. Fx at det er vigtigt for dig, at kalvene undgår diarré, fordi det reducerer risikoen for, at de får lungebetændelse efter indsættelse i slagtekalveproduktionen.

Hvis kvaliteten af kalvene fra en leverandør ikke lever op til dine forventninger, kan det være svært ikke at kritisere eller irettesætte leverandøren. Men hvis nogen kritiserer, det vi gør, bliver vi let følelsesmæssigt påvirkede og 'stødt på manchetterne'. Det er en ubehagelig følelse, som næsten uundgåeligt afføder en negativ modreaktion – vi går i forsvarsposition. Undgå derfor direkte kritik af leverandøren. 'Gå efter bolden og ikke efter manden'.

Undgå misforståelser – tal om det samme

Når vi kommunikerer, kan der nemt opstå misforståelser:

- Måske får du sagt noget andet end det, du tror du siger
- Måske hører modtageren noget andet, end det du siger
- Måske tolker modtageren det, du siger, anderledes end du forventer

For at undgå misforståelser er det en god ide at sikre, at I mener det samme. Her er nogle forslag til at sikre samme udgangspunkt:

- Brug gerne data, til at vise, hvad du taler om. Det øger chancen for, at I har et fælles billede af situationen (Vis f.eks. data over de kalve der er blevet leveret, med vægt og oversigt over omfanget af sygdomsbehandlinger).
- Brug gerne billeder. De er ofte bedre til at forklare, hvad du mener end ord og skreven tekst. Du kan fx tage billeder af kalve med næsefåd eller kalve der er hårløse bag på efter at have haft diarré.

Hav fokus på din stemme

Brug en neutral stemmeføring. Din stemmeføring kan være vigtigere end dit ordvalg, så vær lige så opmærksom på, *hvordan* du siger tingene, som *hvad* du siger. Undgå at være sarkastisk, at bande eller vise andre tegn på vrede eller foragt. Så hører modparten ikke hvad du siger, men går i forsvarsposition.

Tag hensyn til den andens behov

Vær imødekommende. Begge parter kan have ønsker, og et kompromis kan være en mulig løsning. Spørg evt. ind til, om der er noget, *du* kan gøre for at sikre bedre kvalitet af kalvene – fx tidligere afhentning af kalvene i perioder, hvor mælkeproducentens staldsystem er spidsbelastet. Det vigtige er at signalere lyst til samarbejde.

Hold et leverandørmøde

Det kan være en god idé at indkalde alle dine leverandører til et leverandørmøde. Et leverandørmøde med fokus på samarbejde og ønsket om dialog kan være en rigtig god lejlighed til få talt om udfordringerne og de forventninger, I har til hinanden. Det kan give et rum til også at snakke om de svære ting. Dialogen og ønskerne til samarbejdet kan jo gå begge veje.

På mødet kan du fx gennemgå produktionsresultater for kalve fra de forskellige leverandører. Du bør vise resultaterne fra de forskellige leverandører anonymt, så du bevarer fortroligheden - medmindre dine leverandører er indforståede med større åbenhed omkring tallene. Kan du fremlægge resultater fra leverandører med forskellige forhold og forskellig kvalitet af kalve og vise hvordan det spiller ind på dine produktionsresultater, så har du gode kort på hånden. Måske kan du også inddrage økonomiske forhold og vise, hvordan leverandørerne kan få en bedre pris for deres kalve. Hvis du har en god leverandør, som vil fortælle, hvordan de passer kalvene på hans bedrift og gør dem klar til dig, så kan det måske motivere andre til at følge efter.

Forslag til en dagsorden for et møde kunne være

- Generel vurdering og forventningsafstemning af samarbejdet fra begge sider
- Gennemgang af nøgletal for kalvene, der er blevet leveret, fx vægt, sundhed, tilvækst mm.
- Sammenligning af nøgletal mellem leverandører
- Ønsker til forbedringer fra henholdsvis leverandører og dig som slagtekalveproducent - fx
 - vægt ved indsættelse, sundhed ved kalvene, fodring, race m.m.
 - Adgang til nøgletal til brug for bl.a. *Kalvetjek*

- Det kunne også være afhentningstidspunkter, interval for afhentning, antal kalve og smittebeskyttelse
- Evt.

Vær modig

Det er nemt at skrive, at du skal kommunikere et klart budskab og hvordan. At gøre det, kræver mod. Men husk, at god og klar kommunikation ofte giver respekt og styrker relationen, fordi det usagte får lov til at komme op til overfladen og blive håndteret.

Rigtig god fornøjelse med kommunikationen derude...